

2018

臺南
TAINAN



臺南市志願服務年度專刊

多元

Multivariate

熱情

Passionate

服務

Service





目錄

局長的話	P. 1
專家學者的話	P. 2
臺南市志願服務推廣中心推動青銀共融計畫介紹	P. 4
衛生福利部志願服務整合系統教學	P. 7
青銀共融互動傳承	P. 8
高齡志工及融合特級達人之運用	P. 10
高齡者從事環境教育永續發展輔導機制的參與感想	P. 13
結合嘸鬱卒長者示範社區 - 「青銀攜手，健康樂活」	P. 16
政令宣導	P. 20



多元 熱情 服務

臺南
TAINAN





局長的話

志願服務為一個城市之公民社會的動力，發展志願服務能量，強化社會參與平台，結合各項民間力量，攜手共創社會福利，達成「志工大臺南」市政願景，一直是社會局的工作重點，而如何使更多市民加入志願服務行列更是近來的重點任務。

臺南市是一個志工多元發展的城市，包含社福、環保、衛生、教育、文化等 20 類的志願服務，男女老少共融，在各個角落都可以看見志工的熱情與奉獻，包含各類弱勢族群關懷、環境清掃、學童照顧、病患服務、文化保存與導覽解說等，舉凡市民有需求的地方就有志工的服務，截至 107 年 6 月 30 日全市共有志工 5 萬 6,996 人。

隨著高齡化之社會趨勢，臺南市對於高齡者服務更是不遺餘力，持續建構長照 2.0 服務體系，強化鄰里的社區關懷照顧據點，建構以志工為基礎的高齡者初級預防機制，截至 107 年 10 月 31 日本市共建置 371 個社區關懷照顧據點，並有 1 萬 805 名志工，一起守護本市高齡者，共創本市友善的高齡者居住的環境。

除了推動高齡者志工外，更導入青少年元素，今年推動青銀共融專案，結合本市各類志工服務的元素，將高齡者志工與青少年志工融合一起進行服務，讓高齡者與青少年了解彼此的優勢與特性，共創更和諧優質的生活環境。本專刊刊載各項青銀共融之績優服務案例，感謝參與志工的辛勞，也希望透過本專刊，讓更多人看見臺南志工的熱情與溫暖，進而吸引更多人加入志工行列。

臺南市政府社會局 局長

劉淑惠

多元 熱情 服務



專家學者的話


談高齡志工教育訓練的策略

林勝義（長榮大學社工系退休教授）

為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應為志工辦理基礎訓練與特殊訓練。這是志願服務法第九條之規定，同樣適用於高齡志工。然而，高齡志工在年齡與經驗上，不同於一般志工，其教育訓練的實施允宜採取不同的策略。

就運用志工的單位（機構）而言，可考慮編製高齡志工適用的教材。在取材上，喚起高齡者的共同記憶，例如在「志願服務的內涵及倫理」課程，不妨融入民國四、五十年代義務勞動「做公工，修馬路」；冬防期間「輪流顧更，防賊夜襲」；農忙或婚宴「相幫伴」等故事。又如在「志願服務法規之認識」課程，除了志願服務法之外，可適度涵蓋本市志願服務重要法規，以及志願服務記錄冊、榮譽卡、意外事故保險、志願服務獎勵等子法之解說。至於教材的版面設計，允宜放大字號，適度留白，或者酌添圖片，以資佐證。這些教材，可供授課教師作為教學依據，以符應運用單位的期待，避免不同的講師各說各話，失卻共識；當然，這些教材也可提供高齡志工或一般民眾自由參閱或自我學習，對於增進了解或鼓勵參與亦有助益。

就講課的教師而言，可考慮高齡者的身心發展與學習特質，採取適當的因應策略。在授課方式，考量高齡者的學習特質，例如以高齡者的經驗為出發點；提供高齡者參與教學設計的機會；鼓勵高齡者在學習過程自我評量與自我改進。在教材設計上，盡量深入淺出，活潑有趣。在教學活動上，盡量採取案例說明、經驗分享、互動交流。至



於口語表達上，可盡量放慢速度，提高音量，要點重述，把話說清楚；必要時，輔以方言或俚語，讓高齡者聽得懂。

就受訓的高齡志工而言，運用單位的業務承辦人（督導）、授課講師，可在適當的時機，鼓勵高齡志工「放下布袋，反而自由自在」。例如，在聚會、閒聊或研習的場合，商請資深志工分享他／她們如何放下「董事長、總經理、校長、主任、貴婦」的身分地位，參與打掃環境、資源回收、幫身障者推輪椅等心路歷程。或者舉例說明：捨得，有捨，才能得；放空之後，裝得更多；做別人的事，學自己的工夫；不計較，不比較，晚上才不會睡不著覺等「大道理」。通常，高齡志工，多數有經驗智慧，既來之，則安之。

最後，也許受到「韓流」影響，已有受訓的高齡志工向社會局反映：有講師上課以自己的意識形態，批評時政，令人反感。論其正本清源之道，可在洽請（公文、mail 或 line）講師授課時，附帶說明：為維護行政中立，授課時請勿涉及政治、宗教或商業之言論。





臺南市志願服務推廣中心推動青銀共融計畫介紹

青銀共融，共創多贏


盧禹璵（臺南市志願服務推廣中心主任）

（嘉南藥理大學社會工作系助理教授）

由於臺南市高齡人口逐漸增加，對於高齡者的各項服務與照顧，不斷的增加與滿足高齡者需求，隨著國人餘命增加，健康程度變好，高齡者也越來越長壽，隨著工作的退休，高齡者的時間利用與生涯規劃，成為高齡者服務的一個重點，老後的規劃除了含飴弄孫之外，還有休閒、再學習、再工作、旅遊等選項，而擔任志工也成為目前高齡者很夯的選項，107年6月為止，臺南市志工總人數為56992人，其中超過65歲以上的高齡者為15461人，近27%的志工是高齡志工，近年來還持續增加中，推動高齡志工也成為臺南市重要的志工發展工作。

臺南市已推動多年之高齡志工計畫，成效良好，今年臺南市高齡志工推展的主軸為「青銀共融」，市府各局處室聯合共同推動高齡者志願服務計畫，其中由臺南市志願服務推廣中心與臺南市社會局為縮短高齡者與年青人之資訊差距，利用年青人之資訊優勢，與社區幹部與高齡者共同思考社區志工資訊系統問題，並利用高齡者的經驗，共同討論發展解決策略。

今年9月由臺南市志推中心招募了15個青年學生與志工，深入臺南市10個社區，手把手與社區志工幹部與高齡者，一起討論學習解決社區志工資訊系統問題，此系統由志工幹部登入志工相關服務績效，今年並有重大改版，社區志工幹部與高齡者對於資訊的學習較為緩慢，於是青年學生與志工收集資料編制教材，與社區幹部及高齡者，一起討論與學習志工資訊系統的運用，



這一計畫以臺南市具有良好關懷據點志工隊為目標，分別為北區中樓社區、歸仁區大潭社區、仁德區後壁社區、東區虎尾社區、安平區平安社區、新營區新東社區、永康區烏竹社區、南區明德社區、關廟區東勢社區、後壁區仕安社區等 10 個社區，今年成效良好，期待有更多社區據點加入。

此一計畫的推動是要利用年青人與高齡者兩者的優勢，融合一起找出社區問題，發展解決策略，並利用彼此的優勢，共同攜手合作解決。此一計畫的推動對於年青人、高齡者、社區幹部與社區有多贏的效果，除解決社區資訊問題外，縮短青銀代溝，強化彼此理解，達到青銀共融的志願服務精神，也期待可延續此一精神，持續推動各項高齡者志願服務方案。

另一項由志推中心所推動的青銀共融計畫，「當志願服務遇見桌遊」，推動志願服務五合一計畫，隨著社會潮流的進步，社會趨勢多元化，志願服務的發展也隨之多元化，各項不同種類的志願服務因應而生，對於志願服務也應該更具有更不同的想像。臺南市目前有 20 個局處室推動各種志願服務工作，隨著市府對於志願服務的重視與推動，志工人數還在不斷增加中，如何吸引更多人進入志願服務並持續擔任志工，需要更多著墨。

本中心透過徵件與評選，邀請臺南市各局處提供具有服務特色之志願服務項目，共有 18 個局處室與 2 個社區參加本計畫，另由南市志推中心派遣學生與青年志工前往這 20 個單位收集資料與進行訪談，讓學生與青年志工更了解臺南市多采多姿多樣化的志願服務工作，針對所收集的 20 種不同的臺南市志願服務型態，研討編制寓教



於樂的桌遊工作，以最有趣創意的模式，讓志工了解各種志願服務之工作內容與工作設計，進一步發展服務、健康、休閒、樂活、心靈五合一之志願服務模式，打造有利市民從事志願服務的方法並讓志工了解志願服務工作設計的核心工作。未來臺南市市民與志工可以藉由本計畫的桌遊概念，透過遊戲，了解臺南市 20 個種類不同志願服務的內涵，更可以讓志工幹部理解，跨不同領域的志願服務的核心理念，此計畫所產生之桌遊原型將進行實驗之後再開放大眾使用。

志願服務已經逐漸變遷，對於志願服務的想像也應該朝向更多元，融入服務、健康、休閒、樂活、心靈五合一之元素，以更有創意的辦法推展志願服務，此一計畫的推動結合臺南市社會局、環保局等 20 個局處加上 2 個社區，呈現臺南市多元多采多姿之志願服務型態，透過青年志工與學生的訪談與整理，最後以最有趣創意的桌遊型式，改變志願服務宣導並強化志願服務工作設計的理念，期待更多志工加入臺南市志願服務行列並持續提供服務。



多元 熱情 服務



衛生福利部志願服務整合系統教學



多元 熱情 服務



青銀共融互動傳承



多元 熱情 服務





明元 熱情 服務

地政局 - 高齡志工及融合特級達人之運用

臺南市政府地政局為落實為民服務，積極運用志願服務人力於各地所成立志工隊，提升服務洽公民眾的效能，也進一步把志工的運用從館舍帶往社區，成為各項宣導時的重要尖兵，至 107 年 9 月，11 個地政事務所中，已有 6 隊、計 148 名志工夥伴。

在這 148 名夥伴中，有 58 名是 65 歲以上的銀髮族，即近 4 成的志工都是高齡者，而志工中具備土地登記專業代理人證照、地政士證照、不動產仲介、稅務專業背景者等，更高達 90 人，6 成的志工都是地政專業達人，高齡志工與特級達人成了臺南地政志工團隊的特色，而這樣特色的背後，其實是有一段歷程與策略的：

地政事務所是地政局在各區最直接接觸、服務民眾的據點，除了一般的指引，更需要協助民眾填表、做簡易的詢答，倘對於地政業務不夠熟悉，志工可能需要更多的訓練才能上手；而偏鄉地區，前來洽公的民眾多數都是長輩，語言、說話的習慣、申辦服務時可能遇到的困難都不是年輕一代的公務人員容易理解或同理的，再加上偏區要招募志工本來就較困難，地政局思考下進而發展出「不老地政通－磐石薪傳情」的老鳥歸巢志工運用策略與結合地政士、不動產仲介公會等招募志工—即以退休的地所同仁、區域內的地政士、公會會員為招募對象，鼓勵他們於工作之餘或退休後返回地所擔任志工，這麼一來，解決了志工招募的困難，而退休地所同仁或具專業證照的達人們本來就嫻熟地政業務，在服務



多元 熱情 服務

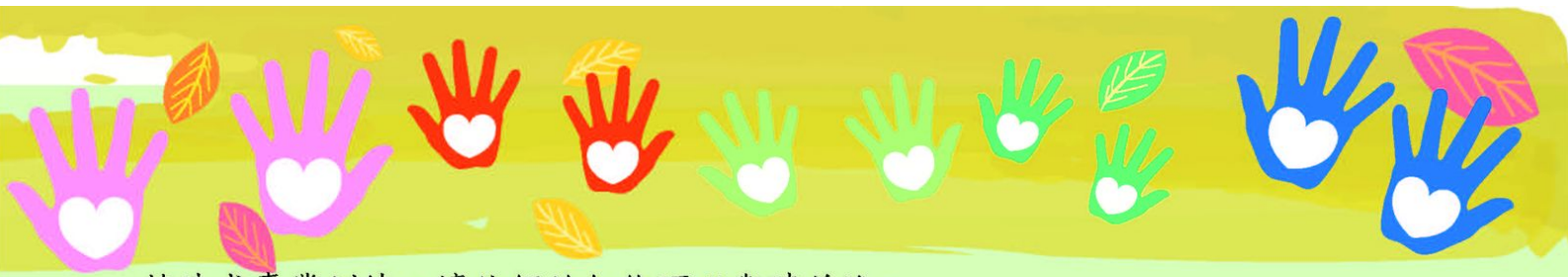


上能更快上手，也因為年齡漸長，更懂得如何與高齡民眾對話、更具耐心，最重要的是，地所也成為了他們退休後的一個依歸，感覺到自己仍能對社會有所貢獻，完成了佛洛伊德的自我實現階段。

東南地政事務所就有這麼一名長輩——謝太太，她今年 77 歲，以前是一名地政士，退休後來到東南地政擔任志工，至今已 20 年，她不僅專業法令知識豐富，更能不斷自我充實，積極參與隊內辦的各項訓練，長期按時輪班執勤，負責盡職的投入地政志願服務工作，她也協助各項地政宣導業務，到社區中面對現場眾多民眾的提問。問她為什麼一直願意當志工，她說在東南地政，她找到了退休的歸屬、她的第二個家，並秉持著服務他人即是服務自己的精神。



融合高齡與特級志工並能運用他們推動志願服務，看似簡單，其實對各地所志工承辦人員來說挑戰不小，這些老前輩有些甚至是以前的長官，怎麼幫助他們調整心態、又能跟上法令知識的變革、同時解決他們服務時因老化帶來的不便，都再再考驗志工承辦的智慧，如麻豆地所就將志工服務台與高齡友善樂活專區予以整合，讓銀髮志工可於服務過程中善用樂活專區之設備，如申請案件備忘錄、放大版登記範例、老花眼鏡、輔助照明放大鏡等，另東南、鹽水、白河地所則將原臺南地所、安南地所的志工師徒制擴大延伸為青銀共融方案，讓資深、高齡志工帶領新進青少志工服務，一方面藉此肯定高齡、退休達人志工的服務或工作經歷，也可透過這樣的傳承，讓他們習慣身分的轉變，最後，即便是已具備豐富知能的特級達人，各地所仍積極結合地政士公會辦理各項志工



特殊或專業訓練，讓他們的知能可以與時並進。

地政局志願服務承辦人員分享，當多數人都把志工誤以為是人力不足的替代時，其實帶領與運用志工，反而不比運用正式工作人力，是更需要心力投注，地政局所轄各地所的所有志工承辦一起針對需要的志工類型與招募上的困難共同想方設法，提出策略去招募、訓練所需的高齡達人志工，更重要的是後續的維繫與激勵，很開心看到一年又一年，地政志願服務在這一塊逐漸獲得肯定，也藉此感謝大家的投入與付出。



多元 熱情 服務

環保局 - 高齡者從事環境教育永續發展輔導機制的參與感想

近年來民眾對於環保議題及居住環境品質日益重視，惟政府人力物力有限，結合民間資源共同推動環境改善、落實環境教育，一直是我們努力的方向。隨著高齡化社會來臨，推動高齡長者參與志願服務，也成為我們在擴展民間資源的推動主軸，以「發覺社區環境問題」、「發展社區解決能力」及「發揚社區改造成果」理念精神，整合環保志願服務、社區環境改造、高齡友善城市的理念與政策推動環保服務工作，循序漸進輔導及推動在地高齡長者融入社區、協助社區及成就社區發展。



首先，鼓勵各里社區成立環保義工隊，邀集高齡長者就近參與例行性環境打掃服務，踏出與社區互動交流的第一步，從打掃社區環境過程中，增加對社區環境問題的瞭解。其次，透過辦理環保培訓，考量並選擇適合高齡長者參與的地點辦理，以增加高齡長者參加意願，今年已辦理六個場次共計 689 人參與，並積極輔導義工轉型為志工，邀請社區共同來學習環保專業知能，提升自主解決環境問題的能力，再加以輔導社區實際著手改造，從中增進高齡長者自信心，自然融入社區集體活動。





最後，積極宣揚社區改造成果，表揚高齡長者的貢獻，提升高齡者的榮譽感，增加社區推動環保的知名度，進而吸引更多居民參與，促進社區持續改造，發展社區特色及產業，促使社區永續發展。

為了推動高齡長者參與志願服務，我們以輔導社區成長的角色，推動各項相關工作，包括補助環保義工隊出勤掃街公益性支出、深入里社區辦理志工培訓，免費讓環保義工參加，同時積極輔導社區提案爭取行政院環保署社區環境調查及改造計畫、環保小學堂推廣計畫等補助來推動社區環境教育紮根工作，並透過表揚績優長青義工及發表社區改造成果來宣揚高齡長者參與事蹟、參與服務的心路歷程等。



在實際輔導及拜訪社區過程中，每每讓我們感受高齡長者們參與社區改造的活力及熱誠，不論是熱心解說改造點的歷史緣由、還是提到大家如何齊心合力參與改造所流露的榮譽感、甚至每天自動自發到社區綠美化環境改造點巡視、澆水及除草的無私付出，都讓我們深刻體會到長者們愛護家鄉、以家鄉為榮的心意。



從每位受表揚的績優長青義工身上，我們感受到高齡志義工們的服務生活觀 - 服務就能健康、服務就會快樂、服務就是生活，期






望在長期推動高齡長者參與志願服務後，能夠讓「活到老、動到老，樂到老」活躍老化的觀念傳播到每個角落，讓臺南市的環境愈來愈好，成為環保友善、適合安老、養老的優質永續家園。



臺南
TAINAN



多元 熱情 服務



衛生局 - 結合嘸鬱卒長者示範社區 - 「青銀攜手，健康樂活」

一、計畫目的：

針對本市 37 個區域，成立每區「嘸鬱卒長者社區」，期透過方案，連結轄區里長或關懷協會，並由該區衛生所志工及該里志工提供健康講座宣導及貼心關懷服務，以降低本市老人自殺發生，並強化初級預防工作。

二、辦理地點：本市 37 區。

三、辦理對象：針對轄區 65 歲以上長者及家屬。

四、執行內容：

（一）成立嘸鬱卒長者社區

目前有 189 個里或關懷據點成立辦理「嘸鬱卒長者社區」。

（二）辦理長者鬱症篩檢

由 37 區衛生所於每年 9~10 月的心理健康月期間，各辦理 1 場次心理健康講座及憂鬱症篩檢活動，動員衛生所志工及里或關懷據點志工隊協助幫忙講座宣導及協助長者填寫篩檢表；藉由全社區民眾力量得以早期發現老年憂鬱症及自殺的高風險家庭族群。

（三）建立心理關懷服務

由衛生所志工及各里關懷長者（志工隊），連結關懷據點提供社區長者心理關懷服務。尤其是獨居及合併罹患慢性或重大疾病問題者，配合節令於歲末春節溫「心」送暖－安排居家關懷訪視。

(四) 強化社區健康長者(志工隊)教育訓練

由各衛生所針對社區健康長者(志工隊)，結合運用社區活動據點，辦理珍愛生命守門人、心理健康促進及老人溝通技巧之教育訓練，以提升志工對老人心理健康及自殺防治之知能。



五、臺南市各區衛生所成立無鬱卒長者社區一覽表

序號	所別	成立里別及關懷據點						成立數量
1	永康區	復興里	復國里	復華里	西灣里	西勢里	新樹里	5
2	東區	德光里	富強里	東光社區	大福里	虎尾里	-	4
3	南區	田寮里	車仔寮	文南里	明亮里	大林里	新興里	5
4	北區	光武里、力行里	仁愛里	長榮里	正風里	三德里	延平里	7
5	安南區	長安里	城西里	安和里	理想里	鳳凰里	城南里	5
6	仁德區	太子里	仁義里	一甲里	成功里	-	-	4
7	歸仁區	歸仁里	七甲里	崙頂里	看西里	大潭里	後市里	6
8	佳里區	興化里	漳州里	頂廓里	嘉福里	-	-	4
9	新營區	王公里	民榮里	護鎮里	忠政里	-	-	4
10	中西區	銀同里	西賢里	大涼里	西湖里	仙草里	-	5
11	安平區	沙灘社區	國平里	建平里	菩薩社區	-	華平社區	5
12	關廟區	深坑里	埤頭里	關廟里	東勢里	五甲里	-	5
13	新化區	山腳里	礁坑里	崙頂關懷據點	東榮里	-	博愛關懷據點、礁坑關懷據點	6
14	善化區	牛庄里	溪美關懷據點	嘉北關懷據點	小新里關懷據點	-	-	4
15	新市區	新和里關懷據點	社內里關懷據點	大社里關懷據點	大營里關懷據點	永就里關懷據點	大洲里關懷據點	6
16	安定區	新吉里	管寮里	中沙里	中榮里	港尾里	蘇厝里	6
17	麻豆區	晉江里	安東里	南勢里、油車里	海埔里	-	-	5
18	下營區	大屯里	西連關懷據點	大屯關懷據點	紅厝關懷據點	下營關懷據點	賀建關懷據點	6
19	西港區	西港里	港東里	永樂里	慶安里	-	-	4
20	學甲區	豐和里關懷據點	秀昌里關懷據點	中洲里關懷據點	新榮里關懷據點	-	大灣里關懷據點	5
21	鹽水區	歡雅里	中境里	田寮里、空頭港	下中里	大莊里	竹埔里	7

政令宣導

社會局鼓勵高齡者擔任志工

全國首創 - 「志工西遊」繪本及銀髮志工基礎訓練教材讀本電子書

社會局為鼓勵高齡者擔任志工，同時提高高齡志工領有志願服務紀錄冊，106年運用公益彩券盈餘分配基金經費改編西遊記故事，製作「志工西遊」繪本做為導讀篇，製作「銀髮志工基礎訓練教材讀本」，發行後索取踴躍，107年度考量現在網路及手機普及率高，且為響應環保，更將教材讀本發行電子書，使民眾可隨時下載，不受時空地域的限制即時閱讀，也可以增加宣導的效益。「志工西遊」繪本及基礎訓練教材讀本電子書可透過臺南市志願服務網下載 (<http://vt.tainan.gov.tw>)，也可利用 QR code 連結，民眾可多加下載運用。

因為有志工，臺南變得更溫馨，因為有志工，許多人的生命因而改變；因此，不論性別、年齡，只要想幫助別人，都可以透過各種不同的組織來擔任志工來達成，歡迎大家一起加入志工的行列！請洽臺南市志願服務推廣中心，專線電話：2986649!!



志工西遊繪本



基礎教材訓練讀本



發行單位：臺南市政府社會局

發行人：劉淑惠

總編輯：賴靚殷、劉啟崇

執行編輯：曾淑如、江佩樺、曾惠亭、曾惠怡

繪圖：才賦企劃行銷企業社



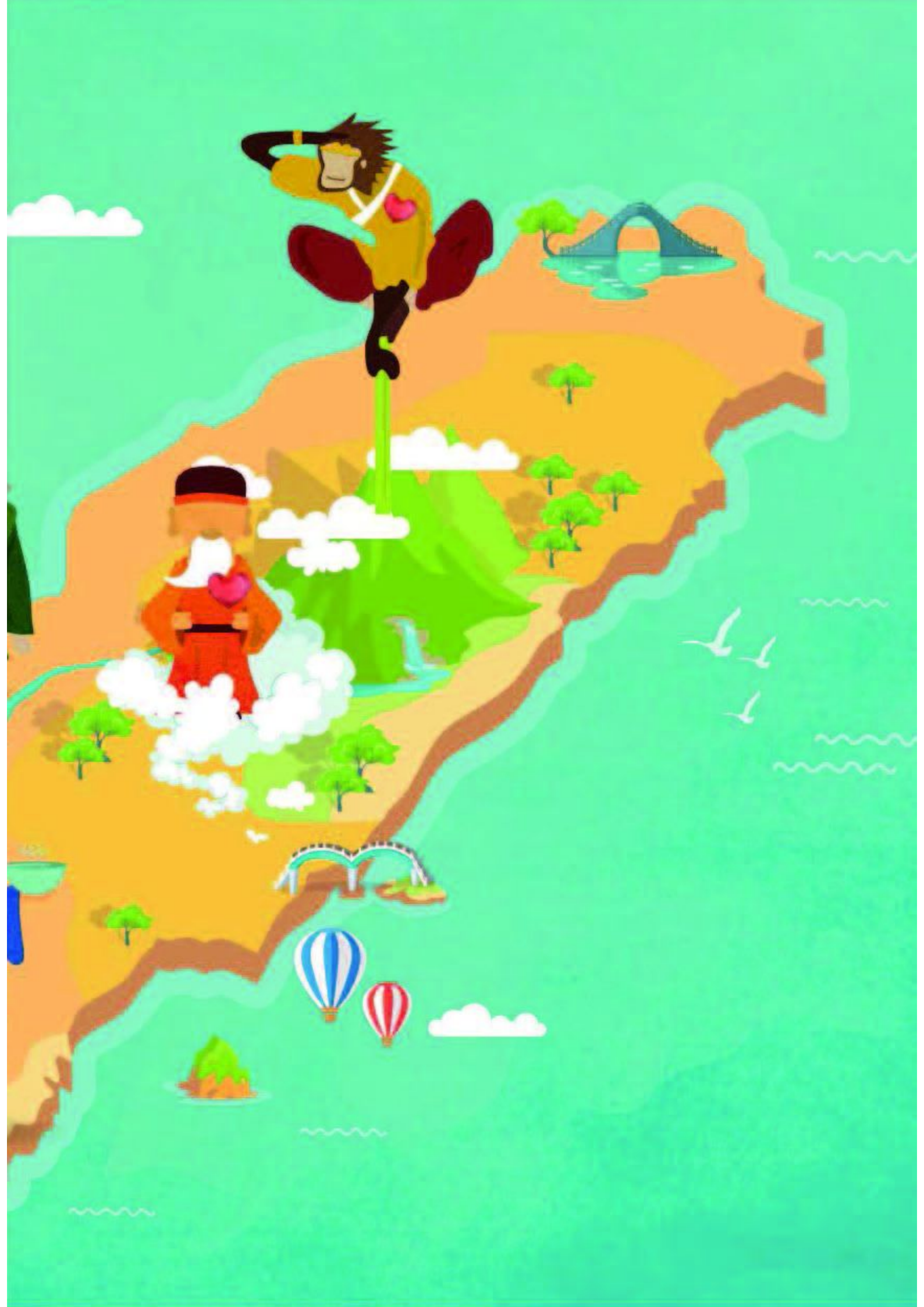
VOLUNTEERS SERVICE

志工西遊



你們西方取經的任務已經完成了，
接下來到福爾摩沙去吧，繼續弘揚你們
濟世的理念，未來還有重責大任
等著你們。.....

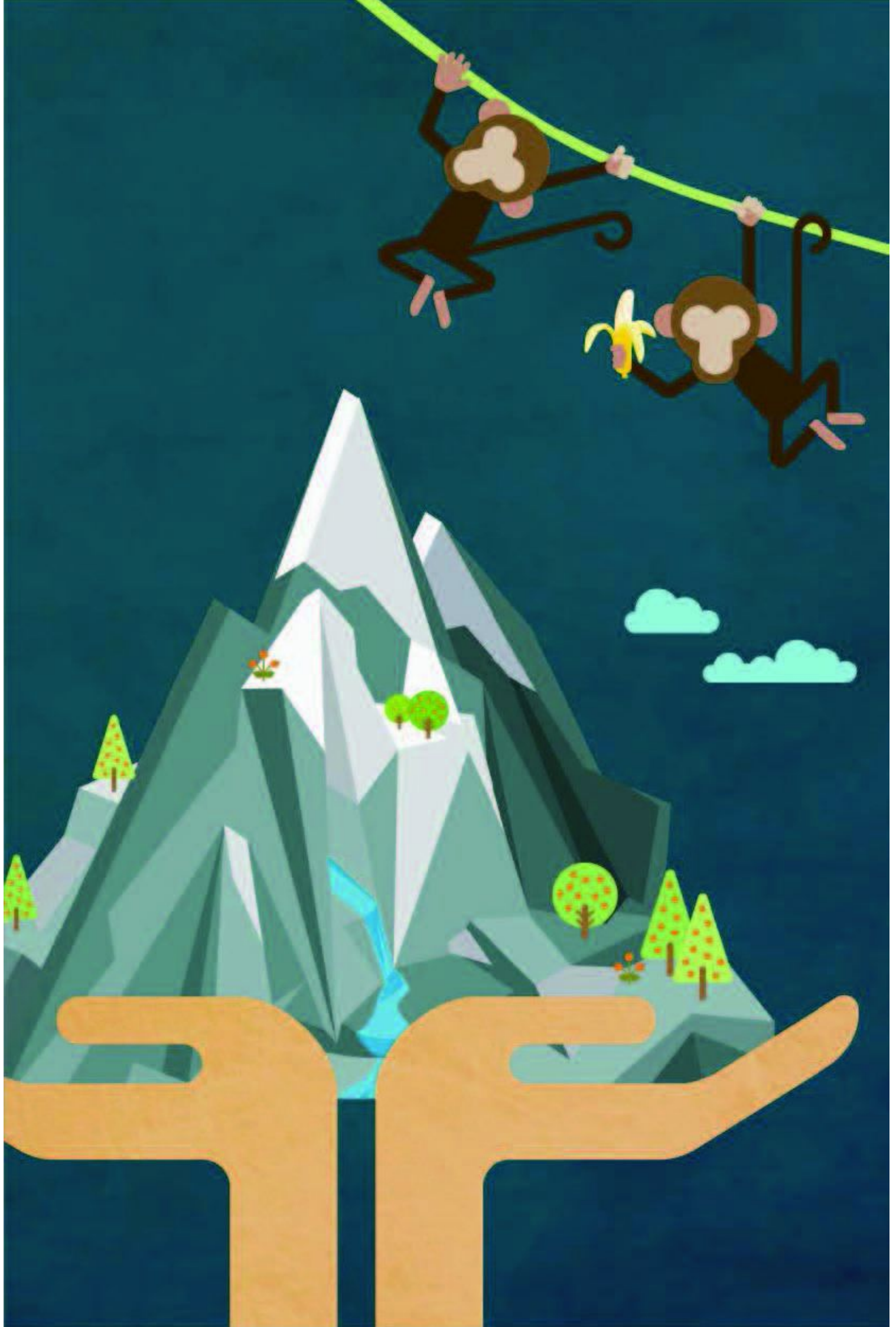




保護山林環境

俗話說：『吃果子，拜樹頭』，
這座山頭的果樹可是一直照顧著我們猴子猴孫，
好好愛護它，我們大家都有責任！





食物分享、保護婦幼



我說「豬」位兄弟們，
大家都說我們貪吃、好色，這種
『一竿子打翻一船豬』的偏見，
我可不認同呀！
豬也是愛分享、保護婦幼的！






Volunteer Service



TAINAN CITY GOVERNMENT
SOCIAL AFFAIRS BUREAU

水域環境保護



我們虱目魚呀，也是台灣的原住民了，
說到團結合作、樂善好施，
怎麼可以讓老孫跟豬哥專美於前呢！



TAINAN CITY GOVERNMENT
SOCIAL AFFAIRS BUREAU

救命～

我們這發生大災難了！
家園毀了，誰來幫幫我們？



新聞快訊！

1999年9月21日，台灣發生芮氏規模7.3級大地震，震央位於南投縣集集鎮境內…



對呀！大哥！我們走！

二弟、三弟，快！
我們率眾弟兄幫忙去！

大哥、二哥！場面這麼
混亂我們該從何幫起？



後續報導！

921大地震之後，志工及社會資源大量湧入，但無法有效協調，造成資源浪費，志願服務缺乏法源基礎，呈現多頭馬車，有待整合……



這次救災，參加的志工夥伴很多，可是都不知道怎麼分工，有夠亂的……



(心懷眾生的土地公出現了)

三位莫急，莫慌，
作事要有方法~~~

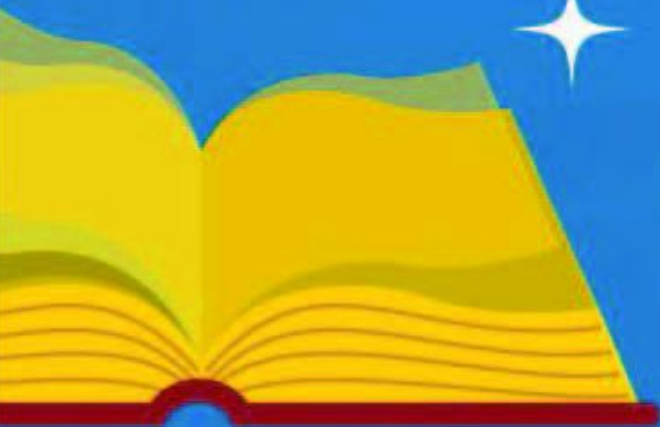


TAINAN CITY GOVERNMENT
SOCIAL AFFAIRS BUREAU

西班牙志願服務法



參考世界第一本志願服務法，
草擬志願服務法條，包括志願服務的概念、
範圍等共計23條



聯合國宣布2001年為國際志工年，
2001年1月20日台灣志願服務法正式通過，
成為全世界第二個志工立法國家；
條文共計有25條，受過教育訓練，
領有志願服務紀錄冊，
統一稱為「志工」。

身為地球村一份子～
每個人都要一本啊～

我要去接受
志工訓練囉～



姓名
國民身
編號
發給
發備

我已經有
志願服務紀錄冊囉！

志願服務

紀錄冊



身分證統一編號

單位

日期



明元 熱情 服務